



## 6. Gestión de la capacidad

### Objetivo:

Brindar recomendaciones y ejecutar acciones para mejorar los niveles de capacidad de cada servicio de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) de acuerdo a las necesidades actuales y futuras del SENA.

### Alcance:

La práctica de gestión de la demanda aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**





# 7. Gestión de proveedores de bienes o servicios de TI



## Objetivo:

Garantizar que los proveedores de bienes o servicios de TI de los que depende el SENA cumplan sus compromisos contractuales establecidos para las garantías de de productos o servicios.

## Alcance:

Esta gestión se encarga de definir una estrategia hacia los proveedores que permita orientar las labores de sus compromisos:

Gestionar las garantías de todos los productos y/o servicios que reciba el SENA.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**







## 5. Gestión de acuerdos de niveles de servicio

### Objetivo:

Establecer las actividades que permitan evaluar, negociar, monitorear, documentar, reportar y controlar los niveles de los servicios TIC y gestionar las medidas correctivas y acciones de mejora, cuando sea necesario, asegurando que tanto el proveedor de servicio y el SENA entienden el alcance de cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

### Alcance:

La práctica de la la gestión de acuerdos de niveles de servicio aplica para todos los servicios ofertados por el SENA en el catálogo de servicios TIC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Innovadores**

